

# مستندات برنامه اول

## تعیین سیاست‌ها و راهبردهای صیانت از حقوق شهروندی



### منشور حقوق بیمار

#### بینش و ارزش

✓ یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسانها می‌باشند. این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد.

✓ این منشور با توجه به ارزشهای والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه برابری کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ، ارتقاء و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

#### محور دوم: اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

- ۱-۲ (محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد):
  - ۱-۲-۱ (مقادیر منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش).
  - ۱-۲-۲ (ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش).
  - ۱-۲-۳ (نام، مسئولیت و رتبه ای حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آنها با یکدیگر).
  - ۱-۲-۴ (روشهای تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه ی اطلاعات تأثیر گذار در روند تصمیم گیری بیمار).
  - ۱-۲-۵ (نحوه ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان).
  - ۱-۲-۶ (کلیه ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند).
  - ۱-۲-۷ (ارائه آموزشهای ضروری برای استمرار درمان)
- ۲-۲ (نحوه ی ارائه اطلاعات باید بصورت ذیل باشد):
  - ۲-۲-۱ (اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگیهای فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد، مگر اینکه: - تاخیر در شروع درمان به واسطه ی ارائه ی اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد. (در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری، در اولین زمان مناسب باید انجام شود) بیمار علی رغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار محترم شمرده شود، مگر اینکه عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد.
  - ۲-۲-۲ (بیمار میتواند به کلیه تصاویر اطلاعات ثبت شده در پرونده های بالینی خود دسترسی داشته باشد و آنرا دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آنرا درخواست نماید.

#### محور چهارم: ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد.

- ۴-۱ (رعایت اصل رازداری راجع به کلیه ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آنرا استثنا کرده باشد).
- ۴-۲ (در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه ی امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد).
- ۴-۳ (فقط بیمار و گروه های درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند).
- ۴-۴ (بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک میباشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورتهای پزشکی باشد).

#### محور پنجم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

- ۵-۱ (هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اتلاف در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید).
- ۵-۲ (بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند).
- ۵-۳ (خسارات ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاهترین زمان ممکن جبران شود).

#### محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

- ۱-۱ (شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزشها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد).
- ۱-۲ (بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد).
- ۱-۳ (فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد).
- ۱-۴ (بر اساس دانش روز باشد).
- ۱-۵ (مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد).
- ۱-۶ (توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و الویت های درمانی بیماران باشد).
- ۱-۷ (مبتنی بر هماهنگی ارگان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیصی، درمان و توانبخشی باشد).
- ۱-۸ (با همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیتهای غیر ضروری باشد).
- ۱-۹ (توجه ویژه ای به حقوق گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد).
- ۱-۱۰ (در سریعترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد).
- ۱-۱۱ (با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد).
- ۱-۱۲ (در مراقبتهای ضروری و فوری (اورژانسی)، بدون توجه به تأمین هزینه ی آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد).
- ۱-۱۳ (در مراقبتهای ضروری و فوری (اورژانسی)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه ی خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد).
- ۱-۱۴ (در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع میباشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده اش در زمان احتضار میباشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که میخواهد همراه گردد. - احتضار به وضعیت بیماری غیر قابل علاج و غیر قابل برگشت اطلاق میشود که مرگ قریب الوقوع اجتناب ناپذیر است.)

#### محور سوم: حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

- ۳-۱ (محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل میباشد):
  - ۳-۱-۱ (انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده ی خدمات سلامت در چهارچوب ضوابط)
  - ۳-۱-۲ (انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور)
  - ۳-۱-۳ (شرکت یا عدم شرکت در پژوهشهای زیستی یا اطمینان از اینکه تصمیم گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت ندارد).
  - ۳-۱-۴ (قبول یا رد درمانهای پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار میدهد).
  - ۳-۱-۵ (اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم گیری میباشد ثبت و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمیم گیری وی بر رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد).
- ۳-۲ (شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد ذیل میباشد):
  - ۳-۲-۱ (انتخاب و تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد).
  - ۳-۲-۲ (پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود).

دفتر حاکمیت بالینی - بیمارستان امیرالمؤمنین (ع)



# منشور اخلاقی

کارکنان دانشگاه علوم پزشکی  
و خدمات بهداشتی - درمانی استان قزوین



## ما همواره ارزش های زیر را که منبع هدایت ما در آرایه خدمات خدا پسندانه به مردم می شود، فراموش نخواهیم کرد:

« به صحبت ها و خواسته های خدمت گیرندگان گوش کرده و در آرایه خدمت به آنان در برابر قوانین موجود حداکثر تلاش خود را به کار می بندیم.

« از پوشش، گفتار و رفتار متناسب با شرع مقدس و فرهنگ جامعه اسلامی - ایرانی استفاده خواهیم کرد.

« وظیفه خود می دانیم که از اسراف امکانات و اموال دانشگاه جلوگیری کرده و همکاران خویش را با پیشنهاد های سازنده در این امر مهم یاری رسانیم.

« رعایت ادب، خوش رویی، عدالت و انصاف را همواره وظیفه خود می دانیم و بدان عمل می کنیم.

« ما همواره زمینه تعالی و رشد سایر همکاران را در همه سطوح فراهم خواهیم کرد.

« همیشه با نیت و انگیزه خیرخواهی و با نظر مثبت به امور مردم و خدمت گیرندگان توجه و اقدام می کنیم.

« در هر شرایطی به اصول اخلاقی و صفات معنوی پای بندیم.

« نظم و آراستگی، وقت شناسی و آمادگی برای آرایه بهترین خدمت به خدمت گیرندگان را از اصول مسلم و قطعی خود می دانیم.

« خود را موظف به حفظ اسرار گیرندگان خدمت می دانیم.

« پاسخگو بودن در مقابل خدمت گیرندگان را از پست های تعالی خود و دانشگاه می دانیم.

« اهداف سازمانی را به طور صحیح درک نموده و اهداف فردی را با آن همسو می نماییم.

« اطلاعات و راهنمایی لازم را به طور کامل در اختیار خدمت گیرندگان قرار می دهیم و از سرگردانی آنان جلوگیری می کنیم.

« فعالیت های اداری خود را بر اساس روش مستند و مشخصی انجام می دهیم و از اعمال سلیق شخصی خود پرهیز خواهیم نمود.

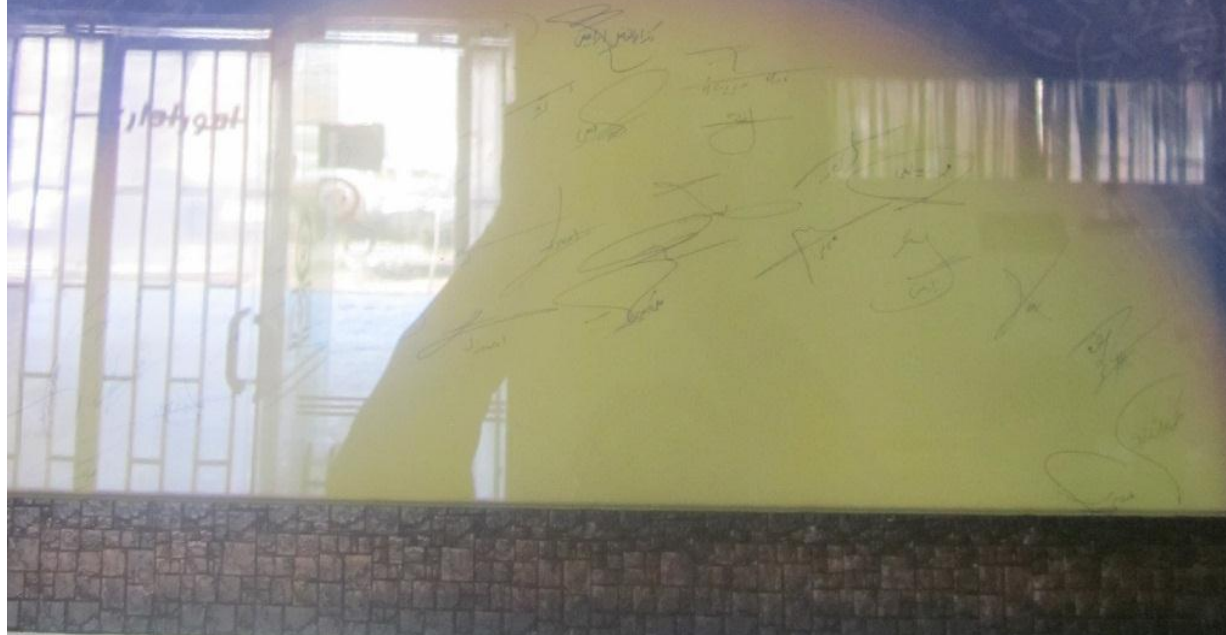
## ما اعتقاد داریم

« خدمات ما موجب ارتقای سلامت و کیفیت زندگی مردم می شود.

« یکی از مهم ترین معیار های موفقیت ما جلب رضایت خدمت گیرندگان است. ما در هنگام آرایه خدمات به این ویژگی پای بندیم.

« همکاران ما در دانشگاه ارزشمندترین منابع سازمان هستند. پی تردیدی در ارتقای پندار و رفتار و کردار خود در میان خدمت گیرندگان نداریم.

« موفقیت در دستیابی به اهداف دانشگاه را همانا آرایه خدمات مناسب به مردم می دانیم.







## مستندات برنامه دوم

### آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان



**فرم صورتجلسه کمیته های بیمارستانی**

**کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندان**

کد مدرک : 31FO 58

صفحه : ۱ از ۱

**مشخصات جلسه :**

تاریخ تشکیل جلسه

۹۶/۰۷/۱۲

۱۰:۳۰

مکان جلسه : سالن کنفرانس

رییس کمیته : دکتر ابراهیمی

**اعضاء :**

جلسه با نام و یاد خدا در تاریخ ۹۶/۰۷/۱۲ در سالن کنفرانس بیمارستان با حضور میهمانان گرامی جناب آقای دکتر سید صادقی :مدیر محترم دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه - جناب آقای شیرعلی :سرپرست مدیرتوسعه سازمان و تحول اداری دانشگاه - جناب آقای شیخی :مدیر محترم امور مالی دانشگاه ، و اعضاء ( خانمها نظامی - حسینخانی - نادری - امینی - علیمحمدی - آقایان دکتر ابراهیمی - کشاورز صفری - محمدخانی - مهندس درزی - صدری ، تشکیل و موارد ذیل مورد بحث و بررسی قرار گرفت:

**دستور جلسه :**

بحث در پیرامون شناسایی زمینه ها و گلوگاههای فسادخیز و شفاف سازی قوانین و مقررات جهت اصلاح سیستم و روشها و نظام مند نمودن ارتباطات و مراحل اجرایی فرایندها - صیانت از حقوق شهروندان - جلوگیری از تخلفات اداری و کم کاری در محل کار صورت گرفت. در ابتدای جلسه گزارشی از اجرای برنامه های ده گانه عفاف و حجاب درون سازمانی و اقدامات صورت گرفته در بیمارستان توسط دبیر جلسه خانم علیمحمدی ارائه شد.سپس آقای مهندس درزی در خصوص صیانت از حقوق شهروندان و گزارش اقدامات بیمارستان را ارائه و اعلام نمودند شبکه بهداشت و درمان و بیمارستان امیرالمومنین (ع) در ارزیابی فرمانداری در خصوص صیانت از حقوق شهروندی رتبه اول را در سال گذشته (۹۵) در میان دستگاههای اجرایی شهرستان کسب نمودند. در ادامه مطابق دستور جلسه بحث و تبادل نظر در خصوص موضوعات از پیش تعیین شده صورت گرفت و مصوبات مربوطه به اعضای جلسه اعلام گردید. در پایان جناب آقای دکتر سید صادق و جناب آقای شیر علی و جناب آقای شیخی در مورد نحوه برگزاری جلسه ، نظرات و تحلیلهای خودرا ارائه نمودند.جناب آقای سید صادقی در خصوص نقش آموزش به مراجعین و گیرندگان خدمت و ارائه کنندگان خدمت در زمینه حقوق شهروندی و روان سازی اجرا توسط بیمارستان تأکید کردند.همچنین یادآور شدند تشویق و تذکرات در این زمینه با تأکید بر عمل صورت پذیرد.

**خلاصه اهم مذاکرات :**

۱ - تبانی با فروشندگان کالا و خدمات و پیمانکاران

۲ - خروج دارو و وسایل مصرفی از بیمارستان

۳ - ترک محل خدمت بدون هماهنگی مسئولین مربوطه و کم کاری در محل خدمت

عنوان مصوبات	مسئول پیگیری	مهلت زمانی اجرا
جهت پیشگیری از تبانی در خرید پیشنهاد خرید متمرکز توسط بیمارستان به معاونت محترم توسعه در مورد کالاهای پر مصرف ارائه شود	مسئول امور عمومی	تا پایان ماه
خریدهای بیمارستان حدامکان از فروشگاههای بزرگ و با تفاهم نامه صورت پذیرد و در موارد ممکن خرید نقدی جهت صرف و صلاح بیمارستان انجام شود.	کارپرداز	بعد از جلسه
در استعلام خریدکالا مشخصات فنی با نظر کارشناسی و با نظارت واحد مالی و مدیریت صورت پذیرد	مسئول امور عمومی - مالی	بعد از جلسه
جهت افزایش بهره وری نیروهای خدماتی مقرر شد با تعیین مسئول خدمات فعالیت نیروهای خدمات در شیفت صبح بصورت شناور و بر اساس حجم و نوع کار بخشهای بالینی و واحدها صورت گیرد.	مسئول امور عمومی	مصوب قبل از جلسه و اقدام از ۹۶/۰۷/۱۵



بیمارستان امیرالمومنین (ع) شهرستان بومین زهرا  
فرم صورتجلسه

شماره جلسه: ۱

عنوان جلسه: کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی

تاریخ: ۹۶/۰۷/۰۲	ساعت: ۹,۳۰	مکان جلسه: سالن اجتماعات
-----------------	------------	--------------------------

دستور جلسه: انتخاب و صدور ابلاغ اعضای جدید کمیته

شرح جلسه: جلسه در خصوص انتخاب و صدور ابلاغ اعضای محترم کارگروه فوق در ساعت ۹/۳۰ + آغاز شد. در ابتدا جناب آقای دکتر ابراهیمی رییس محترم بیمارستان با هماهنگی اعضای قبلی کارگروه جهت معرفی اعضای جدید تبادل نظر نموده تا ابلاغ صادر شده و به دانشگاه معرفی گردند. سپس خانم علیمحمدی مسئول کارگزینی واحد، هدف تشکیل کمیته را بیان نموده و به طور کامل برای حضار قرائت نمودند و از اعضای جلسه خواسته شد که یک نفر به عنوان دبیر کمیته در نظر گرفته شود در ادامه و مصوباتی در خصوص نحوه برگزاری کمیته، اعضای کمیته و... به شرح ذیل مصوب گردید و در نهایت اولین دستور جلسه مطرح و به شرح ذیل مصوب شد.

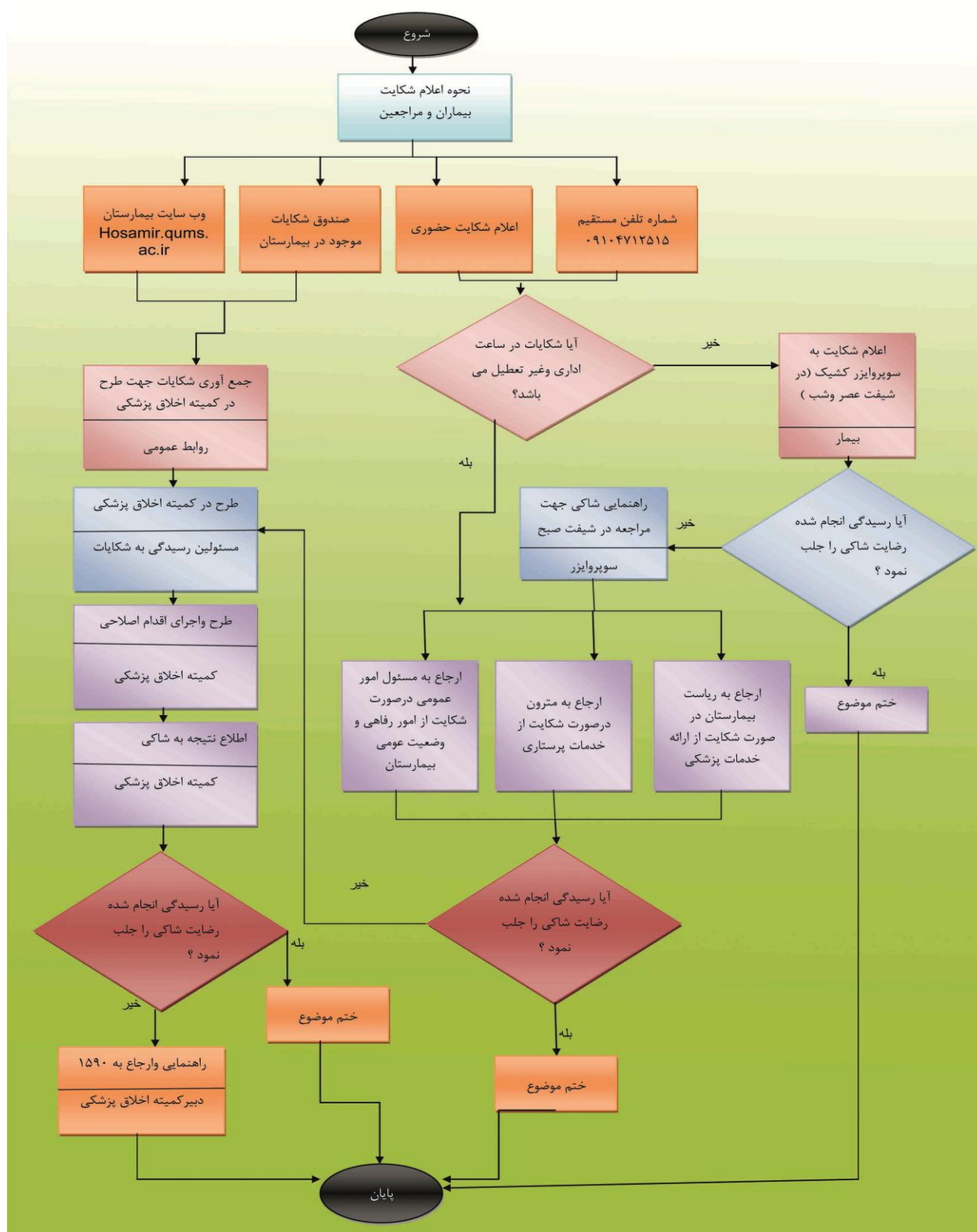
مصوبات جلسه:

- انتخاب خانم معصومه علیمحمدی (مسئول کارگزینی) به عنوان دبیر جلسه
- برگزاری جلسه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی با عنایت به نامه دانشگاه حداقل ماهی یک بار و ارسال مستندات به ستاد مربوطه
- بحث و بررسی پیرامون دستورات جلسه و تبادل نظر بین حاضرین
- ابلاغ برای کارشناس واحد ها به عنوان عضو جدید و ارسال رونوشت به ستاد
- هماهنگی تاریخ جلسه بعدی جهت حضور همکاران ستاد دانشگاه و اعلام به ایشان طی نامه کتبی

حاضرین در جلسه: دکتر ابراهیمی رییس بیمارستان - آقای صفری مسئول امور عمومی - خانم علیمحمدی مسئول کارگزینی

# مستندات برنامه سوم

## اطلاع رسانی و آگاه سازی شهروندان





# ۱۵۹۰ پاسخگوی سوالات مردمی

## در زمینه برنامه تحول نظام سلامت

شهروندان عزیز در صورت داشتن هرگونه سوال و یا شکایت در زمینه اجرای برنامه تحول نظام سلامت در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی قزوین، می توانند از ساعت ۸ صبح الی ۱۲ شب با سامانه تلفنی ۱۵۹۰ تماس حاصل نمایند.

آدرس وب سایت رسمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

**Www.qums.ac.ir**

آدرس وب سایت رسمی بیمارستان امیرالمؤمنین (ع) بوئین زهرا

**Hosamir.qums.ac.ir**



سامانه پیام کوتاه روابط عمومی: ۳۰۰۰۵۰۱۰



روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی استان قزوین

## سامانه تلفنی ۲۴ ساعته

# ۱۶۹۰



## جهت دریافت شکایات در مورد تعرفه بیماران بستری

در صورتی که بیماران بستری، خارج از سیستم حسابداری بیمارستان و یا بیش از تعرفه مصوب وجهی پرداخت نمایند، می توانند مراتب را با سامانه تلفنی شبانه روزی ۱۶۹۰ و بدون پیش شماره تماس بگیرند و یا شکایت خود را در سامانه الکترونیک [www.1690.ir](http://www.1690.ir) ثبت و کدپیگیری دریافت نمایند.

آدرس وب سایت رسمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

**Www.qums.ac.ir**

آدرس وب سایت رسمی بیمارستان امیرالمؤمنین (ع) بوئین زهرا

**Hosamir.qums.ac.ir**

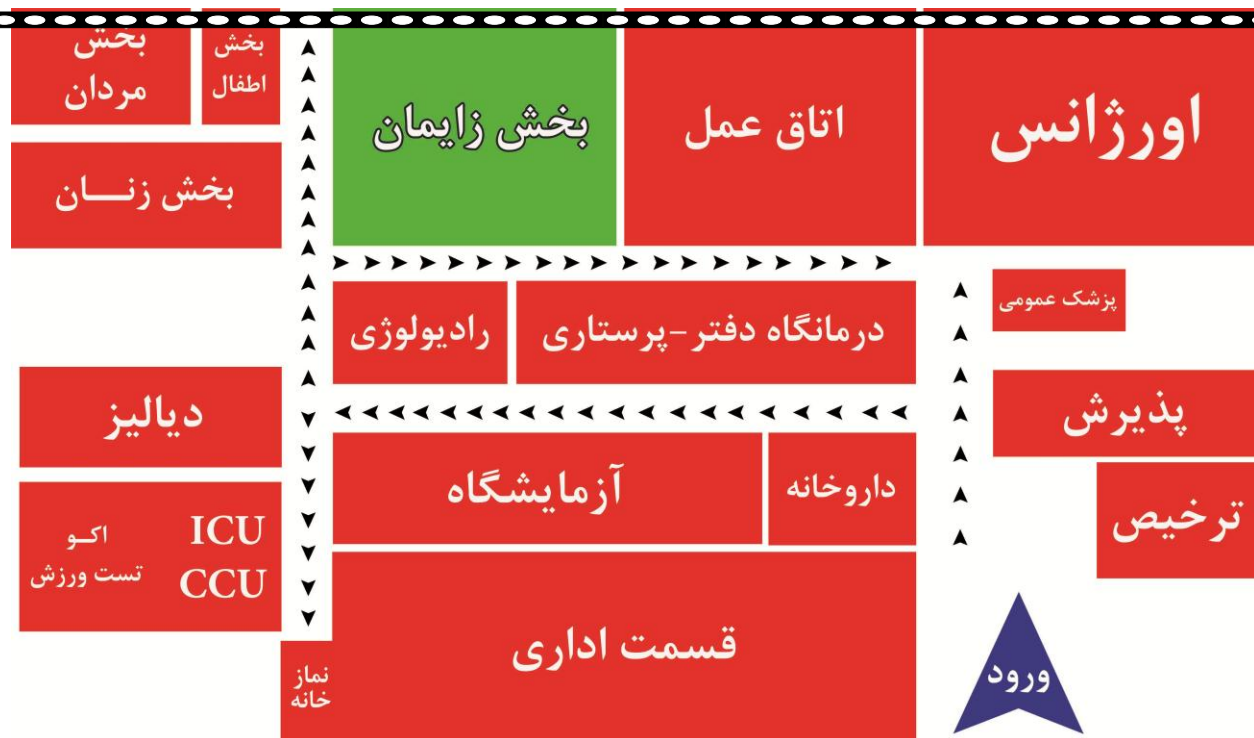


سامانه پیام کوتاه روابط عمومی: ۳۰۰۰۵۰۱۰



روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی استان قزوین





# مستندات برنامه چهارم

## پیشگیری از تضییع حقوق شهروندان

ردیف	گلوگاههای فسادخیز	عوامل و منابع آسیب‌پذیر	نوع فساد احتمالی	راهکارهای اصلاحی
۱	ترخیص	عدم واریز وجه به حساب خزانه دولت	واریز وجه به حساب شخصی و حذف خدمت بیمار	نظارت و کنترل وجوه واریزی به بانک و کنترل از طریق سیستم و همچنین کلیه پرداختی‌ها از طریق دستگاه پوز انجام میشود.
۲	امور مالی	اخذ وجه در قبال انجام کار یا وظایف محوله از ارباب رجوع	اخذ رشوه	خودکنترلی از طریق نظارت سیستم رایانه ای
۳	انبار	ارائه جنس کمتر از میزان درخواستی به واحدها	خروج کالا از مرکز	ثبت رسید و حواله‌ها در سیستم رایانه ای و بسته و غیر قابل تغییر شدن آن توسط سیستم
۴	کارپردازی	ارائه فاکتور بیشتر از قیمت کالا - اخذ وجه از فروشندگان	اخذ رشوه	استفاده از سایت‌های معتبر برای تعیین قیمت‌ها
۵	پذیرش	اخذ وجه از بیمار جهت بستری نمودن	اخذ رشوه	کلیه پرداختی‌ها از طریق دستگاه پوز
۶	بخش‌های درمانی	خروج دارو و لوازم از بخش	خروج دارو از بخش‌ها	بررسی حواله‌ها و رسیدهای دارویی تحویل شده به بخش با موجودی داروی بخش
۷	داروخانه	خروج دارو و لوازم از داروخانه	خروج دارو از داروخانه	ثبت رسید و حواله‌ها در سیستم HIS و بسته و غیر قابل تغییر شدن آن توسط سیستم - بررسی حواله و رسید دارو با موجودی داروخانه با انجام انبارگردانی‌های دوره ای
۸	امور عمومی - مدیریت	تبانی با پیمانکاران طرف قرارداد در خصوص انجام وظایف محوله و پرداخت حقوق و مزایای نیروهای پیمانکار یا اعلام غیرواقعی حجم کار در قراردادهای حجمی	اخذ رشوه	ایجاد راهکار نظارتی چندگانه بر فعالیتهای پیمانکار و تایید اجرای صحیح کار یا تایید حجم کار توسط ناظرین مربوطه
۹	کارپردازی - حسابداری - مدیریت	عدم رعایت عدالت در پرداخت بدهی‌ها	اخذ رشوه	تنظیم صورتجلسه پرداخت و توزیع بودجه با حضور واحدهای مربوطه
۱۰	کارگزینی	عدم کنترل ورود و خروج برخی از نیروها	اخذ رشوه	نظارت موردی و مستمر بر عملکرد واحد







# پارسان امیرالمؤمنین

معرفی بیمارستان
گالری تصاویر
لیست پزشکان
راهنمای مراجعین
ارتباط با بیمارستان

برنامه درمانگاه
فرم های الکترونیک
پرسشهای متداول
آدرس و نقشه
آرشیو اخبار

کاربر گرامی اگر با ارسال فرم صفحه بروز شد مجدد اطلاعات را پر کنید و یا از مرورگر Mozilla Fire Fox و یا Chrome استفاده نمایید

فرم ارتباط با رئیس بیمارستان

نام

نام خانوادگی

نام واحد یا بخش محل فعالیت

تلفن همراه

نظرات، پیشنهادات و انتقادات

تایید

امتیاز دهی ☆☆☆☆☆

بایگ: اطلاع رسانی مقام معظم رهبری

وب سایت ریاست جمهوری

وزارت بهداشت و درمان آموزش پزشکی

سامانه تلفنی 1690

صدوق فرض الحسنه پرستاری


سازمان اورژانس کشور

سامانه نقل و انتقالات

سامانه پیروهای بیمه


سامانه خدمات رفاهی دانشگاه

آموزش به بیمار
ویژه کارکنان
دعوت به همکاری
ایمیل تلگرام بیمارستان
مدیریت بحران (eop & eoc)
نقشه سایت



# پارسان امیرالمؤمنین

معرفی بیمارستان
گالری تصاویر
لیست پزشکان
راهنمای مراجعین
ارتباط با بیمارستان
برنامه درمانگاه
فرم های الکترونیک
پرسشهای متداول
آدرس و نقشه



**استقرار میز خدمت ادارات شهرستان در مسجد جامع بوبین زهرا با حضور آقای م... دهه مبارک فجر**

معرفی بیمارستان

صفحه اصلی دانشگاه

صفحه اصلی بیمارستان

حوزه ریاست

واحدهای اداری

بخش های درمانی

خدمات پاراکلینیکی

آرشیو اخبار

اخبار

پنجشنبه 1396/11/12

**دهه مبارک فجر انقلاب اسلامی گرامی باد.**

شنبه 1396/11/14

**استقرار میز خدمت ادارات شهرستان در مسجد جامع بوبین زهرا با حضور آقای محمد کشاورز صغری**

سه شنبه 1396/11/10

**شهادت حضرت فاطمه زهرا (س) بر عموم شیعیان تسلیت باد.**

شنبه 1396/11/10

**نتایج ارزیابی ماهانه پرتال بیمارستان امیرالمومنین (ع) در دی ماه 96**


پنجشنبه 1396/11/5

**تعهدات بیمه تکمیلی آتیه ساران حافظ، جهت کارکنان دانشگاه و افراد تحت تکفل**

شنبه 1396/11/9

**برگزاری آیین نکوداشت روز پرستار و تحلیل از پرستاران نمونه از آقای اسلام کلهر ، بهیار**

عکس روز



پیوند ها

- 🔗 بایگ: اطلاع رسانی مقام معظم رهبری
- 🔗 وب سایت ریاست جمهوری
- 🔗 وب دا
- 🔗 وزارت بهداشت و درمان آموزش پزشکی
- 🔗 سامانه تلفنی 1690
- 🔗 صدوق فرض الحسنه پرستاری
- 🔗 سازمان اورژانس کشور
- 🔗 سامانه نقل و انتقالات
- 🔗 سامانه پیروهای بیمه



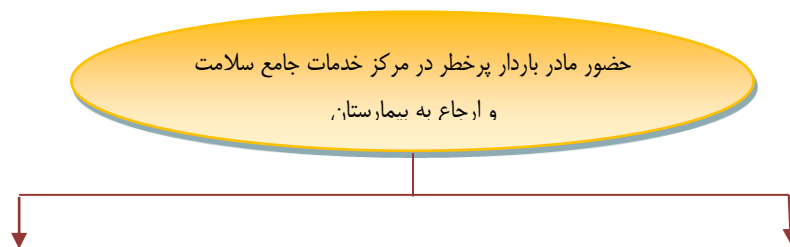
# مستندات برنامه ششم

## روان سازی قوانین و مقررات

معرفی بیمارستان	گالری تصاویر	لیست پزشکان	راهنامهی مراجعین	ارتباط با بیمارستان	برنامه درمانگاه	فرم های الکترونیک	برسشهای متداول	آدرس و نقشه
زیرپورتال بیمارستان امیرالمومنین < راهنامهی مراجعین								
متون عمومی								
<p>♦ <b>راهنامهی بیمار در بیمارستان امیر المومنین (ع)</b> ♦</p> <p>♦ بیمارستان 64 تختخوابی امیر المومنین (ع) در سال 1382 مورد بهره برداری قرار گرفت. این بیمارستان دارای بخش های اورژانس، جراحی ، داخلی، اطفال ، زنان ، زایمان ، دیالیز، ICU،CCU می باشد.</p> <p>♦ در تمامی فضای بیمارستان استعمال دخانیات <b>ممنوع</b> می باشد.</p> <p>♦ رعایت کلیه قوانین و مقررات عرفی ارتباطات اجتماعی کشور جمهوری اسلامی ایران الزامی می باشد.</p> <p>♦ ورود و خروج <b>بیماران</b> بر مبنای طبق فرمت امضا شده دفتر پرستاری، سوپروایزر و مدیریت بیمارستان می باشد.</p> <p>♦ جهت رفاه حال بیماران از استفاده نمودن <b>تلفن همراه</b> خودداری نمایید.</p> <p>♦ جهت خروج بیمار از بیمارستان داشتن <b>پرگه ترخیص</b> الزامی می باشد.</p> <p>♦ با توجه به نیاز بیماران به برنامه رژیم غذایی از آوردن مواد خوراکی به داخل بیمارستان خودداری نماید.</p> <p>♦ بیماران دارای وقت قبلی می بایست در ساعت تعیین شده در محل مربوطه حاضر باشند.</p>								
ملقات								
<p>♦ ملاقات همه روزه از ساعت 14:30 لغایت 15:30 می باشد.</p> <p>♦ ورود اطفال به بخشهای ویژه <b>ممنوع</b> می باشد . والدین گرامی خواهشمندیم به منظور حفظ سلامت فرزندان خود در برابر عفونتهای بیمارستانی از آوردن اطفال به بخشهای ویژه خودداری نمایند.</p> <p>♦ ملاقات برای بیماران بستری در بخشهای ویژه صرفا شامل افراد <b>درجه یک</b> خانواده بیمار می باشد و روزانه دو یا حداکثر سه نفر می توانند از بیمار خود ملاقات داشته باشند.</p>								

معرفی بیمارستان
صفحه اصلی دانشگاه
صفحه اصلی بیمارستان
خوره ریاست
واحدهای اداری
بخش های درمانی
خدمات پاراکلینیکی
آرشیو اخبار
نقشه سایت
پیوندها
♦ پایگاه اطلاع رسانی مقام معظم رهبری
♦ وب سایت ریاست جمهوری
♦ وب دا
♦ وزارت بهداشت و درمان آموزش پزشکی
♦ سامانه تلفنی 1690
♦ صندوق فرضی الحسنة پرستاری
♦ سازمان اورژانس کشور
♦ سامانه نقل و انتقالات
♦ سامانه نیروهای شرکتی
♦ سامانه خدمات رفاهی دانشگاه
یازدهها
تعداد بازدید این صفحه: 3310

### فرآیند ارجاع مادران باردار پرخطر از مرکز خدمات جامع سلامت به بیمارستان







# مستندات برنامه هفتم

## فضا سازی و تبلیغات محیطی

### لباس و پوشش بانوان شامل:

**مقنعه ، مانتو ، شلوار ، جوراب و کفش میباید**

- مقنعه :** الف: موها و گردن را بپوشاند  
ب: بلند تا زیر شانه و با ضخامت مناسب به نحوی که موها از زیر آن قابل رویت نباشد  
ج: استفاده از رنگ های متعارف (مشکی، آبی، قهوه ای تیره، سورمه ای، نوک مدادی، طوسی، کرم، سفید و یشمی)  
د: استفاده از پیشانی بند با رعایت رنگ های متعارف برای پوشش کاملتر ارجح است  
**مانتو:** الف: تنگ و چسبان و بدن نما و دارای چاک های زائد نباشد  
ب: بلند حداقل تا زیر زانو (مانتو کوتاه ممنوع)  
ج: با ضخامت مناسب، به نحوی که لباس زیر مانتو قابل رویت نباشد  
د: با آستین مناسب تا روی مچ دست  
و: استفاده از سارافون و سوئی شرت مجاز نمی باشد  
ع: استفاده از جادر ارجح است به نحوی باشد که سایر الزامات پوشش نیز رعایت گردد  
ق: استفاده از رنگهای متعارف

**شلوار:** الف: تنگ و چسبان و کشی (استرج) نباشد ب: بلند تا روی مچ پا باشد

ج: استفاده از رنگ های متعارف

**جوراب:** الف: پوشیدن جوراب به نحوی که پاهارا تا بالای مچ بپوشاند الزامیست

**کفش :** الف: عدم استفاده از کفشهای نامناسب (دمپایی \_ صندل \_ صدادار)

ب: عدم استفاده از کفش های پاشنه بلند ج: عدم استفاده از چکمه های بلند روی شلوار

**آرایش:** الف: عدم استفاده از آرایش ، لاک ناخن و زیور آلات در معرض دید

### لباس و پوشش آقایان شامل:

**پیراهن ، شلوار ، جوراب و کفش میباید**

**پیراهن:** الف: عدم استفاده از تیشرت های تنگ و کوتاه و یقه باز

ب: عدم استفاده از پیراهن و تیشرت های دارای علائم ، نشانه و تصاویر غیره متعارف

ج: استفاده از پیراهن و تیشرت های آستین بلند و سه ربع مجاز است

د: استفاده از رنگ های تند و زننده و غیر معمول مجاز نیست ( رنگ های ساده و ملایم مورد انتظار است )

و: استفاده از کروات در تمام موارد در محیط دانشگاهی ممنوع است

**شلوار:** الف: عدم استفاده از شلوار های تنگ و فاق کوتاه

ب: عدم استفاده از کمر بند های خیلی پهن و سنگ غیر معمول

( استفاده از کمر بند با سنگ معمولی و ساده مورد انتظار است )

**جوراب:** الف: پوشیدن جوراب الزامیست

**کفش:** الف: استفاده از کفش های مناسب (استفاده از دمپایی و صندل ممنوع است)

**آرایش مو:** عدم استفاده از مدل های نامناسب (مغایر با ارزشهای دینی و ملی)

**زیور آلات:** عدم استفاده از زیور آلات و تزئینات ( مانند انگشتر ، پلاک و زنجیر و دستبند غیر متعارف)

شرایط عمومی:

**یک:** بدیهی است کلیه شرایط پوشش می بایست در هر گونه لباسهای پائیزی و زمستانی

( کت، ژاکت ، پالتو و کاپشن) برای مردان و زنان رعایت گردد

**دو:** استفاده از رو پوش پزشکی و لباس کار در محیط آموزشی و درمانی بایستی بر اساس

دستورالعمل و استانداردهای ملی پوشش کارکنان در موسسات پزشکی (موضوع نامه شماره

۹۸۰۷/س مورخه ۱۳۸۷/۲/۲۲) باشد

**سه:** کلیه محیط های آموزشی و درمانی زیر مجموعه های آن (بیمارستان، محیط های اداری

یا دانشکده ها و مراکز آموزشی تابعه دانشگاه ) شامل این دستورالعمل می باشند

**چهار:** لباس و پوشش استادان، کارکنان و دانشجویان تابع مصوبه فوق می باشد

بدیهی است هر گونه پوشش که مطابق با حدود تعیین شده نباشد نامناسب تلقی شده و متناسب

با مقررات پیش بینی شده یا متخلف بر خورده خواهد شد



# مستندات برنامه هشتم

## تشویق و ترغیب



## مستندات بر نامه نهم

پایش و بررسی و ارزیابی وضعیت حقوق شهروندی در ادارات و مراکز تابعه

جناب آقای دکتر ابراهیمی

سرپرست محترم بیمارستان امیرالمومنین بویین زهرا

باسلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۶۰/۱۰۲۸۰/د مورخ ۹۴/۳/۲۰ در خصوص شکایت آقای علی اردوخانی در سامانه ۱۶۹۰، با توجه به هماهنگی بعمل آمده با سازمان بیمه سلامت خواشمند است دستور فرمایید بعد از کسرتخت پرونده بصورت سرپایی با اسناد خرداد ماه ۹۴ به سازمان بیمه سلامت ارسال و مابه التفاوت هزینه (اضافی دریافتی) به بیمار عودت و نتیجه کتباً جهت اقدامات بعدی به این حوزه ارسال گردد.

دکتر مسعود رضایی  
معاون درمان  
از طرف دکتر عبدالله کشاورز

جناب آقای دکتر رضائی

معاون محترم درمان دانشگاه علوم پزشکی قزوین

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۳۶/۲۱۹۵۳/د مورخه ۹۴/۳/۱۱ به استحضار می رساند دلایل توجیهی پزشک معالج بیمار آقای علی اوردخانی به همراه اصل پرونده به صورت فیزیکی جهت بررسی تحویل خانم موسوی گردید. مراتب جهت استحضار و هر گونه اقدام لازم به حضور ارسال

دکتر ابوالفضل ابراهیمی بسابی  
سرپرست بیمارستان امیرالمومنین (ع)  
شهرستان بویین زهرا



## هوالشافی

نکته روز: هرکس برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطف آمیز تکریم کند و غم او را بزدایدهمواره در سایه جاودان لطف الهی است. رسول اکرم (ص)

### دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

#### بیمارستان امیرالمومنین (ع)

#### فرم رضایت مندی ارباب رجوع از واحد های اداری (طرح تکریم ارباب رجوع)

ردیف	عبارات	كاملا موافقم	موافقم	نه موافقم نه مخالفم	مخالفم	كاملا مخالفم
۱	نحوه برخورد مسئول واحد خوب بود					
۲	دقت و سرعت عمل مسئول واحد در انجام کار مناسب بود					
۳	به راحتی توانستم به مسئول واحد دسترسی پیدا کنم					
۴	مسئول واحد به خوبی مرا راهنمایی کردند و به سوالاتم پاسخ دادند					
۵	با مراجعه به واحد مربوطه، مشکلات و نیاز های من برطرف شد					
۶	میزان پیگیری واحد مربوطه برای رفع مشکل من خوب بود					
۷	مسئول واحد به جلب رضایت ارباب رجوع اهمیت می دهد					
۸	خدمات دریافتی از واحد مربوطه با نیازها و انتظاراتم مطابقت داشت					
۹	علائم راهنما خوب بود و من به راحتی واحد مورد نظر را پیدا کردم					

جهت انجام کار چند بار مراجعه نموده اید؟ در صورت تکرار، تعداد مراجعه و علت را ذکر نمایید.

لطفا نظرات و پیشنهادات خود را برای اصلاح امور بیمارستان ارائه نمایید.

از همکاری شما سپاس گذاریم